

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE  
WEBQUAL PADA STUDI KASUS SIAMIK UPN “VETERAN” JAWA  
TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem informasi**



**Oleh :**

**ASTI KIRANA    1135010044**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2014**

**SKRIPSI**  
**EVALUASI KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN**  
**METODE WEBQUAL PADA STUDI KASUS SISTEM INFORMASI AKADEMIK**  
**UPN “VETERAN” JAWA TIMUR**

Disusun Oleh :

**ASTI KIRANA**

NPM : 1135010044

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal 23 Desember 2014

Pembimbing :

Tim Penguji :

1.

1.

**Agung Brastama P, S.Kom, M.Kom.**  
NIP/NPT. 3 8511 130 357 1

**Prisa Marga K, S.Kom, M.Cs**  
NIP/NPT. 3 8211 06 0206 1

2.

2.

**Doddy Ridwandono, S.Kom**  
NIP/NPT. 37805 070 2181

**Priza Pandunata, S.Kom, M.Sc**  
NIP/NPT. 3 8301 06 0212 1

3.

**Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom**  
NIP/NPT. 3 8607 13 0350 1

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

**Ir. Sutiyono, MT.**  
NIP/NPT. 196007131987031001

# **LEMBAR PENGESAHAN**

## **EVALUASI KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL PADA STUDI KASUS SISTEM INFORMASI AKADEMIK UPN “VETERAN” JAWA TIMUR**

**Disusun Oleh :**

**ASTI KIRANA**

**NPM : 1135010044**

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan  
Pada Tanggal 23 Desember 2014**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**

**Dosen Pembimbing 2**

**Agung Brastama P, S.Kom, M.Kom.**  
**NIP/NPT. 3 8511 130 357 1**

**Doddy Ridwandono, S.Kom**  
**NIP/NPT. 37805 070 2181**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

**Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom.**  
**NIP/NPT. 37903040197**

## KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Asti Kirana

NPM : 1135010044

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 23 Desember 2014 dengan judul :

**“EVALUASI KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL PADA STUDI KASUS SISTEM INFORMASI AKADEMIK UPN “VETERAN” JAWA TIMUR”**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan Skripsi dengan judul tersebut.

Surabaya, 30 Desember 2014

Dosen Penguji yang memeriksa revisi :

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 1. <b><u>Prisa Marga K, S.Kom, M.Cs</u></b><br>NIP/NPT. 3 8211 06 0206 1      | { | } |
| 2. <b><u>Priza Pandunata, S.Kom, M.Sc</u></b><br>NIP/NPT. 3 8301 06 0212 1    | { | } |
| 3. <b><u>Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom</u></b><br>NIP/NPT. 3 8607 13 0350 1 | { | } |

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

**Agung Brastama P, S.Kom, M.Kom.**  
NIP/NPT. 3 8511 130 357 1

**Doddy Ridwandono, S.Kom**  
NIP/NPT. 37805 070 2181





## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Pada Studi Kasus Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur”**.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana komputer bagi mahasiswa program S1 pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Atas kelancaran skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua penulis yang senantiasa mendoakan kelancaran dalam pengerjaan skripsi penulis.
2. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri UPN “Veteran” Jatim.
3. Bapak M. Irwan Afandi, ST, MSc, selaku sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri UPN “Veteran” Jatim.
4. Bapak Agung Brastama Putra S.Kom, M.Kom. dan Bapak Doddy Ridwandono S.Kom selaku dosen Pembimbing .
5. Mbak Maya, Mbak Rurit, Mas Ari dan Mas Arif yang senantiasa mendoakan kelancaran dalam pengerjaan skripsi penulis.

6. Teman-teman RJ-45. Fitria Afrianti, Setyarini, Rizka Annisa dan Riris Arista yang selalu men-*support* penulis.
7. Dodik Hafiidh Kurniawan, selaku teman, kekasih, sahabat yang sudah dengan ikhlas mensupport dan membantu mencetak hasil laporan skripsi penulis.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri UPN “Veteran” Jatim yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
9. Teman-Teman Mahasiswa Sistem Informasi yang turut memberi masukan dan dukungan.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan bagi dunia pendidikan.

Surabaya, Desember 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR RUMUS .....	x
ABSTRAK .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Manfaat.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II STUDI LITERATUR.....	7
2.1 Definisi Evaluasi .....	7
2.2 Definisi Kualitas.....	7
2.3 Definisi Persepsi.....	8
2.4 Definisi Kepuasan Pengguna.....	8
2.5 Definisi Website .....	9
2.6 Evaluasi Website .....	10
2.7 Definisi Sistem Informasi.....	10
2.8 Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) dan SIAMIK UPN “Veteran” Jatim .....	12

2.9 Website Quality (Webqual).....	13
2.10 <i>Structural Equation Model</i> (SEM) .....	19
2.11 <i>Likert's Summated Rating</i> (LSR) .....	20
2.12 Kuesioner.....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Metodologi Penelitian .....	23
3.2 Identifikasi Masalah .....	24
3.3 Pemahaman Konsep Evaluasi Website .....	24
3.4 Studi Literatur.....	24
3.5 Spesifikasi Pemodelan Webqual .....	25
3.6 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner.....	26
3.7 Uji validitas dan Reliabilitas .....	33
3.8 Analisa Deskriptif .....	39
3.9 Analisa Data .....	40
3.10 Tingkat Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual.....	43
3.11 Interval Kualitas Website .....	44
3.12 Evaluasi Kualitas Website.....	44
3.13 Kesimpulan dan Saran.....	44
<b>BAB IV PENGUMPULAN DATA .....</b>	<b>45</b>
4.1 UPN “Veteran” Jawa Timur.....	45
4.2 Profil Layanan SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur.....	46
4.3 Spesifikasi Pemodelan Webqual .....	50
4.4. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner.....	50
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52

4.6 Sebaran Data Responden.....	58
BAB V PENGEMBANGAN MODEL.....	65
5.1 Analisa Implementasi Model.....	65
5.2 Hasil Pengujian Hipotesis .....	87
5.3 Pengukuran Tingkat Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual.....	91
5.4 Menentukan Interval Kualitas website .....	95
5.5 Ringkasan Hasil Analisa .....	97
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	
6.1 Kesimpulan.....	100
6.2 Saran .....	102
DAFTAR PUSTAKA .....	108
LAMPIRAN .....	112

**Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual pada Studi Kasus Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur**

**Pembimbing I : Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom.**

**Pembimbing II : Doddy Ridwandono, S.Kom.**

---

## **ABSTRAK**

Di era globalisasi saat ini, pemanfaatan internet sudah sangat luas dalam setiap bidang kehidupan manusia. Saat ini hampir seluruh institusi pendidikan menggunakan *website* sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi. Kelebihan *website* inilah yang saat ini banyak dikembangkan oleh berbagai institusi pendidikan menjadi sebuah sistem informasi akademik yang dapat diakses secara online. Salah satunya yaitu Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) yang dimiliki UPN “Veteran” Jawa Timur.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi peningkatan kualitas *website* SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sudut pandang dari persepsi pengguna akhir. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas *website*. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas *website*. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi ini adalah Webqual.

Adapun hasil evaluasi yang dihasilkan yaitu Pada dimensi *Usability* diperoleh nilai rata-rata *loading factor* sebesar 0,634 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas dari dimensi *Usability* adalah cukup baik. Pada dimensi *Information Quality* diperoleh nilai rata-rata *loading factor* sebesar 0,656 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas dari dimensi *Information Quality* adalah cukup baik. Pada dimensi *Interaction Quality* diperoleh nilai rata-rata *loading factor* sebesar 0,446 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas dari dimensi *Interaction Quality* adalah cukup buruk.

Kata kunci : *SIAMIK UPN “Veteran” Jatim, Kualitas Website, Webqual, Evaluasi Website.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, pemanfaatan internet sudah sangat luas dalam setiap bidang kehidupan manusia. Salah satunya penerapan teknologi pada institusi pendidikan. Saat ini hampir seluruh institusi pendidikan menggunakan *website* sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi kepada mahasiswa maupun dosen. *Website* sendiri merupakan salah satu bentuk media massa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Kelebihan *website* inilah yang saat ini banyak dikembangkan oleh berbagai institusi pendidikan menjadi sebuah Sistem Informasi Akademik yang dapat diakses secara online.

Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) merupakan tiang utama dalam mengatur segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan kegiatan akademik bagi mahasiswa (Taryana, 2010). Keberhasilan implementasi suatu Sistem Informasi Akademik dapat diukur melalui persepsi dan penilaian pengguna meliputi tampilan, penyampaian informasi, ketepatan informasi serta *privacy* pengguna selama menggunakan SIAMIK. Dari berbagai persepsi yang ada diperlukan evaluasi terhadap SIAMIK tersebut untuk meningkatkan kualitas yang sesuai dengan kebutuhan dan fungsionalitasnya.

Penelitian ini mengambil studi kasus pada Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Jawa Timur sebagai media resmi untuk pengelolaan KRS (Kartu Rencana Studi), KHS (Kartu



Hasil Studi), serta transkrip secara online dalam penyelenggaraan pendidikan di lingkungan kampus UPN “Veteran” Jawa Timur yang dapat diakses oleh mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi peningkatan kualitas *website* SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur. Evaluasi kualitas *website* SIAMIK yang dilakukan mengambil sudut pandang dari persepsi pengguna agar nantinya pengguna dapat memanfaatkan Sistem Informasi Akademik tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas *webiste*. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas SIAMIK. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi ini adalah Webqual. Metode ini diperkenalkan oleh Stuart J. Barnes dan Ricard T. Vidgin pada tahun 2002 dan telah banyak mengalami perkembangan hingga saat ini. Metode ini menganalisa tingkat kualitas suatu *website* dengan menggunakan tiga area dimensi yaitu: *Usability* (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi). Webqual merupakan salah satu metode yang sesuai untuk mengevaluasi kualitas suatu *website* karena kriteria penilaian yang diberikan meliputi keseluruhan *website*. Kesesuaian metode ini nantinya akan diuji dalam skripsi ini.

Adapun hasil evaluasi yang diharapkan dapat membantu pihak institusi dalam melakukan peningkatan kualitas dalam Sistem Informasi Akademik yang dikelola. Sehingga mampu melakukan perbaikan-perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas *website* yang baik dan sesuai kebutuhan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas *website* SIAMIK yang dimiliki UPN “Veteran” Jawa Timur?
2. Apakah metode Webqual sesuai dalam pengujian evaluasi kualitas *website* studi kasus SIAMIK?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Evaluasi yang dilakukan yaitu pada *website* Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Metode yang digunakan untuk menyelesaikan evaluasi ini adalah Webqual.
3. Responden Penelitian ini adalah mahasiswa aktif UPN “Veteran” Jawa Timur dari periode 2011 sampai dengan periode 2014.

## 1.4 Tujuan

Tujuan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui kualitas *website* SIAMIK yang dimiliki UPN “Veteran” Jawa Timur yang dianalisa menggunakan metode Webqual.
2. Dapat menguji kesesuaian metode Webqual pada studi kasus SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur.

## 1.5 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi UPN “Veteran” Jawa Timur:

Hasil dari skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada UPN “Veteran” Jawa Timur berupa rekomendasi peningkatan kualitas *website* yang dapat digunakan sebagai salah satu pendukung keputusan dalam meningkatkan kualitas *website* Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur.

2. Bagi pihak pengembang aplikasi:

Hasil dari skripsi ini diharapkan dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem meliputi desain, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi yang dimiliki oleh SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur.

3. Bagi Mahasiswa/Mahasiswi UPN “Veteran” Jawa Timur:

Hasil dari skripsi ini mahasiswa diharapkan dapat mengetahui tingkat kualitas *website* SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur sesuai dengan evaluasi yang sudah dilakukan menggunakan metode Webqual.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari atas 5 bab dengan rincian sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang yang menjelaskan tentang pentingnya skripsi yang dilakukan, rumusan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini.

### **BAB II : STUDI LITERATUR**

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan skripsi, antara lain definisi evaluasi, definisi kualitas, definisi persepsi,

definisi kepuasan pengguna, definisi *website*, kegunaan *website* dalam lembaga pendidikan, evaluasi *website*, definisi sistem informasi, analisis dan perancangan sistem informasi, Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) dan SIAMIK UPN “Veteran” Jatim, Webqual, sejarah Webqual, instrumen, model Webqual, tingkat penilaian kualitas metode Webqual, SEM, skala likert, dan kuisisioner.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang meliputi pelaksanaan dan metodologi skripsi antara lain metodologi penelitian, identifikasi masalah, pemahaman konsep evaluasi *website*, studi literatur, spesifikasi pemodelan Webqual, penyusunan kuisisioner, uji validitas dan reliabilitas, analisa deskriptif, analisa data, tingkat kualitas *website* menggunakan metode webqual, interval kualitas *website*, evaluasi kualitas *website*, dan yang terakhir kesimpulan dan saran.

### **BAB IV : PENGUMPULAN DATA**

Pada bab ini menjelaskan tentang proses pengolahan data kuisisioner serta proses validasi dan realibilitas data secara detail meliputi Profil layanan SIAMIK, spesifikasi pemodelan Webqual, penyusunan dan penyebaran

kuisisioner, hasil dari uji validitas dan reliabilitas, dan yang terakhir sebaran data responden.

## **BAB V : ANALISIS DAN HASIL**

Pada akhir ini menjelaskan tentang proses analisa data secara detail meliputi analisa implementasi model, hasil pengujian asumsi SEM, hasil pengujian model pengukuran, hasil uji struktural model, hasil pengujian hipotesis, pengukuran tingkat kualitas *website* menggunakan metode Webqual, menentukan interval kualitas *website*, evaluasi kualitas *website*.

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada akhir bab ini membahas tentang kesimpulan dari skripsi ini, serta saran bagi pembaca yang sehubungan dengan adanya kemungkinan pengembangan sistem yang akan datang serta lampiran dari beberapa dokumen sesuai fakta di lapangan.